

2024年12月16日

各 位

西武建設株式会社

カスタマーハラスメントに対する基本方針の制定について

はじめに

当社は、「社会に“信頼”され“よろこび”を共有する“活力”ある企業を目指す」ことを経営理念として掲げており、常にお客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、ともによろこびを共有し、より高い満足を提供することを心がけて、日々の業務に取り組んでおります。

しかしながら、それらの業務の中で一部のお客様からの心無い言動等により従業員の就業環境が害される事案が発生しております。

当社は、これらの行為から従業員を守ることで、従業員が心身ともに健康で安心して働ける職場環境を確保して、お客様に質の高いサービスを提供し続けられるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

当社が考えるカスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当社従業員の就業環境が害されるもの

当社の対応

（社内対応）

- ・カスタマーハラスメントに関する社内の報告・相談体制を整備します。
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対応方法の教育・研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を正確に把握し、速やかに必要な対応を講じます。
- ・被害にあった従業員に対する配慮やケアを適正に行い、再発防止に努めます。

（社外対応）

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められた場合は、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。
- ・悪質と認められる場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置も含め、組織的に毅然と対応します。

2024年12月16日

西武建設株式会社

代表取締役社長 佐藤 誠